1. GENERALIDADES DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, en adelante Metro Cali S.A., fue constituida mediante Escritura Pública N° 0580 del 25 de febrero de 1999, otorgada en la Notaría Novena del Círculo de Cali, e inscrita en la Cámara de Comercio de Cali el 3 de marzo de 1999 bajo el número 1507 del Libro IX, con Matrícula Mercantil N° 504800-4 y NIT 805013171-8, como una Sociedad por Acciones entre entidades públicas del orden municipal, de la especie de anónimas, vinculada al Distrito Especial de Santiago de Cali. Su objeto social, actualizado mediante Escritura Pública N° 1341 del 9 de julio de 2025 de la Notaría Trece del Círculo de Cali, inscrita en la Cámara de Comercio de Cali el 22 de julio de 2025, consiste en desarrollar el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) del Distrito Especial de Santiago de Cali y ser titular del sistema.

Para el desarrollo de su objeto social, Metro Cali S.A. está facultada para llevar a cabo, entre otras, las siguientes funciones y actividades: planear, diseñar, construir, ejecutar y supervisar la infraestructura necesaria para la implementación, operación y expansión del SITM; gestionar la operación del sistema de manera directa o a través de terceros; administrar el sistema de recaudo centralizado y sus medios de pago; contratar y administrar los acuerdos comerciales, concesiones y demás actos jurídicos requeridos para la sostenibilidad del SITM; explotar comercialmente todos los negocios asociados con el transporte público masivo de pasajeros; y realizar cualquier otra actividad conexa o complementaria necesaria para la materialización de su objeto social, conforme a los lineamientos de política pública establecidos para el sector.

En virtud del artículo 14 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 85, 86 y 93 de la Ley 489 de 1998, Metro Cali S.A. desarrolla sus actividades en competencia con el sector privado en el mercado de transporte público masivo, motivo por el cual su actividad contractual se rige por las disposiciones del derecho privado y, específicamente, por el Manual de Contratación de Metro Cali S.A., expedido mediante Resolución No. 912.110.115.2026 del 20 de mayo de 2026, que en su Artículo 26 establece la modalidad de Contratación Directa como el mecanismo aplicable a los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con persona natural.

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La DIRECCION COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE de Metro Cali S.A., en el marco de las funciones que le han sido asignadas, ha identificado la necesidad de contratar apoyo ASISTENCIAL, con el propósito de DESDE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN, SE TIENE COMO OBJETIVO PRINCIPAL FORTALECER Y OPTIMIZAR LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS POR EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE CALI (MIO). PARA ELLO, RESULTA FUNDAMENTAL IMPLEMENTAR ACCIONES INTEGRALES QUE PERMITAN ATENDER Y ANALIZAR DE MANERA EFECTIVA LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS MEDIANTE DIAGNÓSTICOS, RETROALIMENTACIÓN CONTINUA Y EL DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE ESTRATEGIAS ORIENTADAS A MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE INTERÉS A TRAVÉS DE SOLUCIONES INNOVADORAS. ASIMISMO, SE BUSCA OPTIMIZAR LAS RELACIONES CON LOS USUARIOS Y ELEVAR LA CALIDAD DEL SERVICIO MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE CANALES EFECTIVOS DE COMUNICACIÓN, LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MEJORA CONTINUA Y LA INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS QUE PROMUEVAN UN TRANSPORTE INCLUSIVO, SOSTENIBLE Y CENTRADO EN LA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD. .

Para el desarrollo de lo anterior, en la dependencia solicitante se ha identificado que: En acatamiento de lo consagrado en el Artículo 1 del Decreto 2209 de 1998, se procedió a verificar la disponibilidad de los servidores solicitados en la Planta de Personal de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, aprobada mediante la Resolución No. 912.110.185 del 12 de agosto de 2022, encontrándose. que el personal de la planta no es suficiente para adelantar las actividades previstas en la justificación sustentada por el área para atender la contratación que se requiere. Se tiene, entonces, que tal requerimiento de contratación por necesidad del servicio se adecúa a las circunstancias fácticas legales consagradas en el Artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, compilatorio del Decreto 2209 de 1998 que modificó el Artículo 3 del Decreto 1731 de 1998, tornándose necesaria la contratación de la prestación de servicios.

Lo cual se adecúa a las circunstancias fácticas y legales consagradas en el Artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, compilatorio del Decreto 2209 de

1998, tornándose necesaria la contratación de la prestación de servicios, de conformidad con el Artículo 26, literal c) del Manual de Contratación de Metro Cali S.A.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA CONVENIENCIA Y LA OPORTUNIDAD.

El mercado de prestación de servicios ofrece una oferta amplia y diversificada de talento humano, lo que permite a la entidad contratar una persona acorde con el perfil y las competencias técnicas requeridas para atender las necesidades identificadas. La disponibilidad de oferentes, junto con la competitividad de los honorarios vigentes en el mercado, garantiza una contratación bajo altos estándares de calidad, oportunidad y cumplimiento, asegurando una relación costo-beneficio favorable y un proceso eficiente, transparente y alineado con los principios de la gestión pública.

4. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA MIO, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS IMPARTIDOS POR LA JEFATURA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE, DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN. .

4.1 CLASIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS UNSPSC

El objeto contractual se clasifica en el siguiente código del Clasificador de Bienes y Servicios:

Código	Nombre - Descripción
80111501	Perfeccionamiento de la función de gestión

4.2 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

El proceso de contratacion SI se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones.

5. TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR

El contrato que se suscribirá corresponde a un Contrato de Prestación de Servicios, regulado en el literal c) del Artículo 26 - Contratación Directa del Manual de Contratación de Metro Cali S.A.

6. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN

De conformidad con lo preceptuado por el artículo 14 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 85, 86 y 93 de la Ley 489 de 1998, Metro Cali S.A, en tanto desarrolla actividades de transporte público masivo en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional, se rige por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a su actividad económica y comercial, estando sometida a las normas comerciales y civiles del derecho privado.

En ese marco, Metro Cali S.A. expidió su Manual de Contratación, en cuyo Artículo 26 - Contratación Directa — establece:

> *"Modalidad de selección de contratistas mediante el cual se adquiere un bien, obra o servicio, sin requerir previamente una pluralidad de ofertas a través de invitación. Este tipo de contratación se utiliza cuando las características del bien, obra o servicio, la naturaleza del proveedor, las condiciones del mercado, necesidades específicas o la urgencia de la contratación hacen innecesario recurrir a otros métodos de adquisición descritos en este Manual para seleccionar al contratista, específicamente cuando esté presente la siguiente causal: (…)*
>
> *c) Contratos para la prestación de servicios: profesionales, apoyo a la gestión y contratos de asesoría especializada, contratos de consultoría con personas naturales o jurídicas."*

En consecuencia, la modalidad de selección aplicable al presente proceso es la Contratación Directa.

7. ANALISIS DEL SECTOR

La contratación de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión en entidades de régimen especial de contratación constituyen un mecanismo legal que permite vincular personas naturales o jurídicas para apoyar el cumplimiento de las funciones misionales y estratégicas de la entidad.

En el caso de Metro Cali S.A., y debido a la insuficiencia de personal de planta para atender las necesidades identificadas, se requiere contratar un ASISTENCIAL, cuyo objeto contractual está directamente relacionado con las funciones de la entidad y resulta necesario para garantizar la continuidad y eficiencia del servicio.

Analisis de la oferta	El mercado cuenta con una amplia disponibilidad de profesionales con las competencias técnicas requeridas para desarrollar las actividades del contrato, lo que garantiza condiciones de calidad, oportunidad y cumplimiento. Así mismo, los honorarios del mercado presentan condiciones competitivas y favorables para la entidad.
Analisis de la demanda	La necesidad de contratar un ASISTENCIAL, surge ante la imposibilidad de cubrir determinadas actividades con el personal de planta disponible. Esta contratación permite optimizar recursos, evitar costos asociados a la ampliación de planta y garantizar la continuidad de las operaciones institucionales.

En este contexto, el valor de los honorarios se determinó con base en el alcance del servicio a prestar y en la idoneidad requerida del contratista, de conformidad con la circular de honorarios vigente para la presente vigencia.

8. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

Para establecer el valor del contrato, se verificó la tabla de honorarios de referencia que Metro Cali S.A. ha dispuesto para tal efecto, de conformidad con lo establecido en la Resolución de honorarios vigente al momento de la elaboración del presente estudio, expedida por Metro Cali S.A., la cual contempla los perfiles y honorarios de referencia para la contratación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con personas naturales correspondiente a la presente vigencia.

En dicha tabla se establece que el talento humano requerido se define a partir de

un perfil que demuestre la formación académica, la experiencia profesional, o la combinación de formación académica y experiencia laboral exigidas para el objeto a contratar.

9. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

La entidad, para respaldar el compromiso derivado del presente proceso de contratación, cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad presupuestal:

Número del CDP: 20260329

Fecha de Expedición: 2026-09-16

Valor: SEIS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. ($6.534.000)

10. CRITERIO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

De conformidad con el objeto a contratar y las obligaciones a desarrollar, se requiere la contratación de una persona natural que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate.

El perfil requerido, de acuerdo con la necesidad y la tabla de honorario, es el siguiente:

Nivel	Requisito mínimo exigido
ASISTENCIAL.	TÍTULO DE BACHILLER O ÚNICAMENTE DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL.

11. ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS

De acuerdo con la metodología adoptada por Colombia Compra Eficiente a través del Manual para la Identificación y Cobertura de Riesgos en los Proceso de Contratación o documento que haga sus veces, se anexa a este documento la matriz de riesgo de contratación.

De acuerdo con el análisis de riesgos contenido en el presente estudio previo y

por tratarse de un contrato de prestación de servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión no se requiere garantía.

12. ACUERDOS COMERCIALES

La contratación efectuada por Metro Cali S.A, en su calidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado del nivel territorial que se rige por un régimen especial de contratación de derecho privado, no está cobijada por Acuerdos Comerciales internacionales, de conformidad con las excepciones contempladas en el Anexo 4 del Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente (CCE-EICP-MA-07 V.02).

13. CONDICIONES DEL CONTRATO

13.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Para el desarrollo del objeto contractual, el contratista deberá cumplir las siguientes obligaciones generales:

a. Ejecutar el objeto contractual conforme a las condiciones de calidad, oportunidad y demás obligaciones establecidas en el contrato y los documentos que hacen parte integral del mismo.

b. Presentar los informes y documentos requeridos para el seguimiento y pago del contrato.

c. Cumplir con las normas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicables a la ejecución contractual y, cuando se requiera, contar con los elementos de protección personal necesarios.

d. Mantener vigente su afiliación a la ARL durante la ejecución del contrato, conforme a la normatividad vigente.

e. Mantener actualizada su información tributaria y reportar cualquier modificación que afecte su situación fiscal o contractual.

f. Cumplir con las obligaciones relativas al Sistema de Seguridad Social Integral, acreditando su pago conforme a la normatividad vigente.

g. Guardar confidencialidad sobre la información que conozca con ocasión de la

ejecución del contrato.

h. Cumplir las políticas institucionales de transparencia, integridad y prevención de la corrupción.

i. Coordinar con el supervisor la ejecución de las actividades contractuales, acatando sus instrucciones, con el fin de asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo eficiente del objeto contractual.

j. No ejercer ninguna forma de violencia contra las mujeres y basada en género, actos de racismo o discriminación.

k. Cumplir las demás obligaciones necesarias para la adecuada ejecución del objeto contractual.

13.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

Para el desarrollo del objeto contractual, el contratista deberá cumplir las siguientes obligaciones específicas, las cuales delimitan el alcance del contrato:

a. BRINDAR APOYO EN LA GESTIÓN OPORTUNA Y TRÁMITE DE LA INFORMACIÓN DE LAS NOVEDADES QUE AFECTAN A DIARIO LA OPERACIÓN DEL SITM-MIO DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS IMPARTIDOS POR LA JEFATURA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN.

b. BRINDAR APOYO EN LA INFORMACIÓN Y ORIENTAR AL USUARIO RESPONDIENDO DUDAS E INQUIETUDES, REMITIDAS DESDE LAS DIFERENTES REDES Y EL CANAL INFORMATIVO DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN.

c. ASISTIR A LAS DIFERENTES MESAS DE TRABAJO, SENSIBILIZACIONES Y/O REUNIONES PROGRAMADAS POR LA JEFATURA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE, QUE SEAN NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS

IMPLEMENTADAS EN EL SITM-MIO.

d. BRINDAR APOYO EN LA ESTRUCTURACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS RELACIONADOS CON LAS DISTINTAS QUEJAS O SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DEL SITM-MIO CON EL OBJETIVO DE APORTAR PARA MEJORAR EL SERVICIO.

e. LAS DEMÁS ACTIVIDADES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO, QUE TENGAN RELACIÓN DIRECTA CON EL OBJETO DEL CONTRATO.

13.3 OBLIGACIONES DE METRO CALI S.A

En el marco del presente contrato, Metro Cali S.A, tendrá las siguientes obligaciones:

a. Pagar los honorarios en la forma y plazo pactados en el contrato.

b. Suministrar la información y documentos requeridos para la ejecución del contrato.

c. Designar el supervisor encargado del seguimiento y control de la ejecución contractual.

d. Velar por el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

e. Facilitar, cuando se requiera, el acceso a las instalaciones o recursos necesarios para la ejecución del contrato.

13.4 VALOR DEL CONTRATO

Metro Cali S.A., estima como valor de los honorarios a pagar por la prestación del servicio hasta la suma de SEIS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE ($6.534.000), incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

13.5 FORMA DE PAGO

Metro Cali S.A. pagará al contratista la suma de SEIS MILLONES QUINIENTOS

TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE ($6.534.000), mediante TRES (3) cuotas iguales, cada una por valor de DOS MILLONES CIENTO SETENTA Y OCHO MIL PESOS M/CTE ($2.178.000)

Para cada pago, EL CONTRATISTA deberá presentar el informe de actividades, factura (si aplica), soporte de pago de seguridad social y demás documentos requeridos, con aprobación del supervisor.

Los pagos estarán sujetos a la disponibilidad presupuestal de Metro Cali S.A.

Metro Cali S.A. efectuará las retenciones, descuentos y deducciones tributarias a que haya lugar, las cuales estarán a cargo del CONTRATISTA.

13.6 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de contrato será HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026, término contado a partir de la fecha de inicio del contrato en la plataforma SECOP II.

13.7 LUGAR DE EJECUCIÓN

El contrato será ejecutado en el Distrito de Santiago de Cali.

13.8 SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato será ejercida por JEFE DE OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO o quien haga sus veces, quien verificará el cumplimiento técnico, jurídico, administrativo y financiero del contrato, así como el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

El supervisor deberá realizar seguimiento a la ejecución contractual, impartir las instrucciones y observaciones a que haya lugar, revisar y aprobar los informes presentados por el contratista, y gestionar las modificaciones, suspensiones, prórrogas o terminación del contrato cuando resulte necesario.

Así mismo, podrá solicitar informes, aclaraciones y demás documentos relacionados con la ejecución contractual, e informar oportunamente a METRO CALI S.A. sobre cualquier situación que pueda afectar el cumplimiento del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de ausencia temporal del supervisor, deberá designarse un reemplazo para garantizar la continuidad del seguimiento contractual.

13.9 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el Artículo 60 del Manual de Contratación de Metro Cali S.A, los contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión no serán objeto de liquidación.

> **NOTA:** En el evento en que el contrato se termine de manera anticipada o anormal, o presente saldos sin ejecutar, deberá liquidarse de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de Metro Cali S.A.

13.10 TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Las partes acuerdan que el contrato se dará por terminado en los siguientes eventos:

1. Vencimiento del plazo,
2. Cumplimiento del objeto,
3. Mutuo acuerdo,
4. Incumplimiento grave,
5. Fuerza mayor,
6. Inhabilidad sobreviniente,
7. Cesión no autorizada,
8. O cualquier causa legal.

PARÁGRAFO: En caso de terminación anticipada, las partes suscribirán el acta correspondiente, en la que se dejará constancia del estado de ejecución del contrato, las obligaciones cumplidas, los saldos pendientes y los compromisos que subsistan con posterioridad a la terminación. Lo anterior sin perjuicio de la liquidación del contrato cuando a ella hubiere lugar, de conformidad con el Artículo 60 del Manual de Contratación de Metro Cali S.A.

14. ANEXOS

a. Certificación de Inexistencia o Insuficiencia de Personal.

b. Matriz de Riesgos.

c. Documentos presupuestales.

EL PRESENTE DOCUMENTO HACE PARTE INTEGRAL DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DEL CONTRATO Y SE DA POR ENTENDIDO, FECHADO Y FIRMADO A TRAVÉS DEL SISTEMA ELECTRÓNICO PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA – SECOP II

Rol	Nombre	Cargo
Elaboró	Yeny Paola Mosquera Rodríguez	Contratista Oficina de Contratación

Revisó	Martha Alexandra Millán Córdoba	Jefe Oficina de Contratación
Aprobó	Ana Cristina Uribe Aguilar	Directora Comercial y de Servicio al Cliente